

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2600619
Materia Infancia y adolescencia
Asunto Protección jurídica. Falta de respuesta

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600619. La persona interesada presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a diferentes solicitudes presentadas durante el año 2025, en relación con su nieta, tutelada por la Conselleria.

Según la documentación que adjuntaba a la queja, presentó 5 peticiones durante el año 2025 (desde febrero hasta octubre de 2025), sin obtener respuesta a ninguna de ellas.

Por ello, el 10/02/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto. La Conselleria solicitó, el 04/03/2026, ampliación del plazo que tenía inicialmente para responder; solicitud que le fue concedida mediante Resolución de ampliación de plazo de 05/03/2026. A pesar de ello, no hemos obtenido respuesta a la petición que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia hace casi 3 meses.

2 Conclusiones de la investigación

Ante la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestra petición de información, nos vemos obligados a resolver la presente queja contando únicamente con la información proporcionada por la persona interesada.

Según los escritos que aportaba, tras la declaración de desamparo de urgencia de su nieta y su acogimiento residencial, se dirigió a la Conselleria en 5 ocasiones solicitando tanto visitas con la menor como la valoración como acogedora y la posibilidad de tener su «custodia». Así, nos aportaba escritos formulados en las fechas 24/02/2025, 12/03/2025, 11/06/2025, 12/08/2025 y 28/10/2025.

La Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia regula, en su artículo 119, el derecho de las personas menores de edad tuteladas por la Generalitat a relacionarse con familiares y personas allegadas:

Para preservar el derecho de la persona declarada en desamparo a relacionarse con sus personas progenitoras o tutoras y demás parientes, así como con otras personas allegadas, el órgano de la Generalitat que ejerza la tutela regulará, a su solicitud, las visitas y comunicaciones mediante resolución administrativa, previo acuerdo de la Comisión de Protección de la Infancia y la Adolescencia. A tal fin, se escuchará a la persona protegida

y se tendrá en cuenta además de los criterios generales de interpretación y ponderación de su interés superior, las características de la relación y las consecuencias emocionales y afectivas que pueda tener para ella los contactos o su ausencia.

Sin embargo, y a pesar de las reiteradas solicitudes de la interesada, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se ha pronunciado al respecto del derecho reclamado ni ha emitido resolución alguna, habiendo transcurrido más de 14 meses desde la primera petición formulada el 24/02/2025.

Tampoco en relación con su solicitud de acogimiento familiar presentada el 12/03/2025, incumpliendo la obligación de resolver este en el plazo máximo de 6 meses, tal y como recoge en artículo 131 de la ley citada y el Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar:

La valoración de la adecuación para el acogimiento de la familia extensa se llevará a cabo con motivo del ofrecimiento para un acogimiento en particular, y tendrá en cuenta la situación específica y el objetivo del plan de protección de la persona concreta que se vaya a acoger. La declaración de aptitud, que podrá hacerse en la propia resolución de formalización, estará circunscrita a dicho acogimiento. El plazo máximo para resolver y notificar este procedimiento será de seis meses.

En consecuencia, tras la investigación que hemos llevado a cabo, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Administración, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia:

- Se ha incumplido la obligación de resolver las solicitudes de visitas formuladas por las personas familiares o allegadas en relación con las personas menores de edad tuteladas por la Generalitat Valenciana.
- Se ha incumplido la obligación de resolver la solicitud de acogimiento familiar en el plazo máximo de 6 meses.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular de la queja. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho de las personas menores edad tuteladas a relacionarse con parientes, así como con otras personas allegadas.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de la queja, al no haber dado respuesta a nuestra petición de informe efectuada el 10/02/2026.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, respondiendo a las peticiones que desde el Síndic de Greuges se realizan.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
3. **SUGERIMOS** que resuelva de manera urgente las solicitudes de visitas efectuadas por la interesada con la menor tutelada.

4. **SUGERIMOS** que resuelva de manera urgente la solicitud del ofrecimiento para el acogimiento familiar que la persona realizó el 12/03/2025.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana